

学校编码: 10384

分类号 \_\_\_\_\_ 密级 \_\_\_\_\_

学 号: 200115018

UDC \_\_\_\_\_

数字鸿沟与电子政府服务渠道问题研究



廈門大學

硕 士 学 位 论 文

# 数字鸿沟与电子政府服务渠道问题研究

Research on Digital Divide  
and E-government Service Delivery Mode

项  
良  
明

项 良 明

指导教师姓名: 刘震宇 教授

专 业 名 称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2006 年 5 月

论文答辩时间: 2006 年 6 月

学位授予日期: 2006 年 月

指导教师: 刘震宇 教授

厦门大学

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2006 年 5 月

# 厦门大学学位论文原创性声明

学位论文 人 导师指导 研究  
人 论文 中 人 研究  
文中 明 明 人 论文

明人 :

年 月

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

人 厦门大学 学位论文 厦门大学  
学 主 门 指 论文 电  
子 学位论文 论文 学  
校 阅 学位论文 编 数  
学位论文 题 编 密 学位论文 密

学位论文  
1 密 年 密 授  
2 密  
上 号

： 年 月  
导师 ： 年 月

内 容 摘 要

服务 政府 网 电子政府  
电子政府 与 统政府服务 人问 论文  
电子政府服务中 数字鸿沟 问题 分 指 电子政府 良  
服务渠道 人 电子政府 服务  
电子政府服务渠道 问题 研究  
论文 分 :  
主 电子政府 政 电子政  
务 指 电子政府与 统政府服务  
研究电子政府服务中 数字鸿沟 问题 电子政府服务  
分 网 指  
数字鸿沟 问题 上网 分 电子政  
府服务 指 数字鸿沟  
电子政府服务中 数字鸿沟 问题  
电子政府服务渠道问题 研究 分 分  
网上服务 电 服务 服务 电子政府服务系统 指 电子政府  
渠道 服务 服务 电 上门服  
务 渠道 电子政府服务  
关键词: 数字鸿沟 电子政府 服务渠道

## Abstract

The E-government is an important means of the government service. Relying on the Internet, it is on the up in our country. Compared with traditional government service, the E-government shows its obvious advantage, but only little people take the E-government service. This paper analyzes the Digital Divide problem in the E-government service, points out that more service delivery modes should be provided in order that more people can get the E-government service. At the same time, this paper carries on a research on the E-government service delivery mode by studying some cases in Fujian Province.

This paper consists of three chapters:

Chapter 1 mainly elaborates the background and circumstance of the E-government, introduces the general situation of administration reform and E-government in domestic and international region, points out the comparison advantage of the E-government service to the traditional government service..

Chapter 2 researches the Digital Divide problem in the E-government service. Firstly, analyzes the general situation of the Internet in China and points out serious acquirable Digital Divide among regions and communities. Secondly, analyzes the fact that little people take the E-government service, points out acceptable Digital Divide. Finally, gives advice about how to solve the Digital Divide problem in the E-government service.

Chapter 3 studies on the E-government service delivery mode. At first, analyzes three E-government service delivery cases in Fujian Province that mainly make use of online service, telephone service, spot service respectively. Then, offers an opinion that the E-government should have powerful Front-office and provide variety of method to help the public to accept the provided service better.

**Key Words:** Digital Divide; E-government; Service Delivery Mode.

---

# 目 录

前 言 .....	1
第一章 电子政务概述 .....	2
1.1 概念和内涵 .....	3
1.1.1 政府 与 政务 .....	3
1.1.2 电子政务 与 电子政府 .....	3
1.2 国外行政改革的发展趋势和电子政务的发展概况 .....	4
1.2.1 政 .....	4
1.2.2 电子政府 .....	5
1.2.3 电子政府服务 .....	6
1.3 我国行政改革简况和电子政务发展概况 .....	7
1.3.1 WTO 政府 .....	7
1.3.2 政 政府 .....	8
1.3.3“ 明 服务 主” 政府 .....	9
1.3.4 电子政务 .....	9
1.3.5 政府网站 .....	10
1.4 电子政府推进行政效率的提高 .....	13
1.4.1 .....	14
1.4.2 政务 .....	14
1.4.3 人员 .....	15
1.4.4 政府数 分 .....	15
1.4.5 政 .....	16
1.4.6 主政 .....	16
1.5 本论文的论文结构及研究方法 .....	16
第二章 电子政府服务中的数字鸿沟问题与对策 .....	18
2.1 “数字鸿沟”的内涵和层次 .....	18

2.1.1	数字鸿沟	18
2.1.2	数字鸿沟	19
2.2	国内“数字鸿沟”问题分析	20
2.2.1	中网	20
2.2.2	数字鸿沟	22
2.2.3	网与数字鸿沟分	24
2.3	电子政府服务低使用率的分析	27
2.3.1	电子政府服务	27
2.3.2	上网分	29
2.4	“数字鸿沟”问题的对策	32
2.4.1	数字鸿沟	32
2.4.2	电子政府服务中数字鸿沟问题	34
第三章	电子政府的服务渠道问题研究	37
3.1	网上服务	37
3.1.1	厦门人事局服务项	37
3.1.2	服务系统分	38
3.1.3	网上服务	39
3.1.4	网上服务项	40
3.1.5	网上服务项	41
3.2	电话服务	43
3.2.1	呼叫中心	43
3.2.2	呼叫中心	43
2.2.3	呼叫中心服务系统分	46
3.3	现场服务	47
3.3.1	明155服务	47
3.3.2	155服务系统分	48
3.4	三个案例比较	50
3.4.1	服务渠道	50
3.4.2	服务渠道	50

---

3.4.3 政府网站	心	.....	51
<b>3.5 电子政府服务渠道的构建</b>		.....	<b>52</b>
3.5.1 电子政府服务	与	分.....	52
3.5.2 电子政府		.....	53
3.5.3 服务渠道		.....	54
<b>结 束 语</b>		.....	<b>55</b>
<b>参考文献</b>		.....	<b>56</b>
<b>后 记</b>		.....	<b>58</b>



## Catalog

<b>Preface.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapter 1 Summarization of The E-government .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Concepts.....</b>	<b>3</b>
1.1.1 The meaning of “government” and “governmental affairs” .....	3
1.1.2 Meanings of “the E-government” .....	3
<b>1.2 General situation of administration reform and the E-government in         abroad .....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Development trend of the administration reform in abroad.....	4
1.2.2 General situation of the E-government in abroad .....	5
1.2.3 The categories of the E-government service.....	6
<b>1.3 The general situation of the administration reform and         the E-government in our country .....</b>	<b>7</b>
1.3.1 Request of WTO to Chinese government .....	7
1.3.2 The Law of Administration Permission .....	8
1.3.3 The way of Chinese government reform .....	9
1.3.4 The development process of the local E-government.....	9
1.3.5 The general situation of local government websites.....	10
<b>1.4 The E-government promotes the administration efficiency.....</b>	<b>13</b>
1.4.1 Optimizing the organization structure .....	14
1.4.2 Reengineering governmental affairs process .....	14
1.4.3 Raising personnel’s efficiency .....	15
1.4.4 Making the best of the government data.....	15
1.4.5 keeping from political corruption .....	16
1.4.6 Promoting democracy .....	16
<b>1.6 Structure and research method of this thesis .....</b>	<b>16</b>
<b>Chapter 2 Analysis And Counterplan Of The Digital Divide in The         E-government Service .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 The concept and the categories of the Digital Divide.....</b>	<b>18</b>

2.1.1 The concept of the Digital Divide.....	18
2.1.2 The categories of the Digital Divide.....	19
<b>2.2 Analysis of the Digital Divide in China .....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Summarization of Chinese Internet development.....	20
2.2.2 Digital divide among different districts .....	22
2.2.3 Digital divide among different communities .....	24
<b>2.3 Analysis of the low utilization rate of The E-government.....</b>	<b>27</b>
2.3.1 The fact that the E-government lacks of consumer .....	27
2.3.2 Analysis of the public on-line information behavior .....	29
<b>2.4 The counterplan of the Digital Divide .....</b>	<b>32</b>
2.4.1 Practice to solve the Digital Divide problem in abroad and Hong Kong..	32
2.4.2 Advice to solve the Digital Divide in the local E-government service..	34
 <b>Chapter 3 Research on Service Delivery Modes of the</b>	
<b>E-government .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 The online service.....</b>	<b>37</b>
3.1.1 Introduction of the graduate student employment service system in Xiamen Personnel bureau .....	37
3.1.2 Analysis of the graduate student employment service system.....	38
3.1.3 The characteristics of the on-line service.....	39
3.1.4 Chosen of the on-line service items .....	40
3.1.5 The progress arrangement of the on-line service items .....	41
<b>3.2 The telephone service.....</b>	<b>43</b>
3.2.1 Summarization of the application of call-center to government .....	43
3.2.2 Introduction of the Fuzhou governmental call-center system.....	43
3.2.3 Analysis of the Fuzhou governmental call-center system .....	46
<b>3.3 The spot service .....</b>	<b>47</b>
3.3.1 Introduction of the agriculture 155 system in Sanming.....	47
3.3.2 Analysis of the agriculture 155 system in Sanming.....	48
<b>3.4 Comparison of three cases.....</b>	<b>50</b>
3.4.1 Comparison of service delivery modes among three cases .....	50
3.4.2 Comparison of three service delivery modes.....	50
3.4.3 The government website plays a core role.....	51

<b>3.5 Establishment of The E-government service delivery mode.....</b>	<b>52</b>
3.5.1 The front office and the back office of the E-government.....	52
3.5.2 The information share mechanism of the E-government.....	53
3.5.3 The diversification of the E-government service delivery mode.....	54
<b>Concluding Remarks .....</b>	<b>55</b>
<b>References .....</b>	<b>56</b>
<b>Postscript .....</b>	<b>58</b>

厦门大学博硕士论文摘要库

---

## 前 言

服务 政府 政府 大 电子政务 上  
政 政 政府 人 电  
子政务 服务 政府 政府服务

政 网 中 网  
电子政府 1999 年 政府上网 政府网站

2001 年 务 电子政务 网  
中 网 中 网 指 服务 政府网站 2005 年  
务 电子政务 中 政府门 网站 与政府

系统 大 网 政府网站  
与 明 大 与  
问 与电子政府  
统政府服务 电子政府服务 明  
大 会 电子政府服务 电子政府 问题  
问题 文研究

## 第一章 电子政务概述

政府 20 50 年

政府 门 20 70 80 年 大

政事务 20 90 年 政府

字 电子政府 E

government 上

政府 导

中 电子政府 位 分 电子 务

教 电子

政府 20 90 年 中 电

子政府 2002 年中 17 号文 明 指 政府

主 门 局 政府 委 人大 政

门 电子政务

服务 政府 政府 大 2005 年 3 月 12

人大 会 上 政府 中明 :

政府 服务 政府 电子政务 服务

政府 政府服务

电子政务 心 上 政府 服务 电子

政务 政府 网

中 分 政府

大政府 大 会 政府

政府 服务 电子政务 政 政府

服务 上网 统 政府 服务 网

站

服务 会 项

政府 服务 政府 服务 政府 人  
 服务 电子政务 会 政府  
 服务 明 政府与 会 电子 渠道  
 沟 政府 服务  
 明 服务

2003 年 11 月 政学 级 电子政务  
 研 上 指 : 电子政务 上 政 政  
 政府 人 明 电子政务  
 指明 电子政务  
 电子政务 政府网站  
 政府网站 会 “站”电子政务 服务  
 政 电子政务 指 电子政  
 府 统政府 政

## 1.1 概念和内涵

### 1.1.1 “政府”与“政务”的含义

政府 指 政 政  
 府 会 人 政府 事务  
 政府 分 中 政府 级政府 政府  
 政务指政 事务 指 政府 政  
 务 政务 指 类 政  
 事务 委 人大 政府 政 系统 事 政  
 政务 指政府 门 政 会服务

### 1.1.2 “电子政务”与“电子政府”的含义

电子政务 网 电子 务 事务

文 E-government 人 “电子政府”

2002 年中 17 号文 电子政务 与政务

电子政务 分

文研究 电子政务 指 级政府 门

政务 政务 服务网

电子政务 政府 网 服务

网 上 政府

门分 会 明 位

与服务 电子政务 心 政府 门

系 政府 政务 会 站

服务 上 统政府 政府 务

网 大 政府 政

电子政务 : 政府 门 网

学 政府 门与 会 网

分 与服务 事 政务

电子政务 论 中 电子政务 服

务 分 服务电子 政府电子 服务

电子政府 文 电子政府

## 1.2 国外行政改革的发展趋势和电子政务的发展概况

### 1.2.1 国际行政改革的发展趋势

20 70 年 政府

政 政府

Reinventing Government 政府 Reengineering Government

号 政府

政府 政府 政府 政府

政府 政府 政府 服务 政府 指 政府



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库